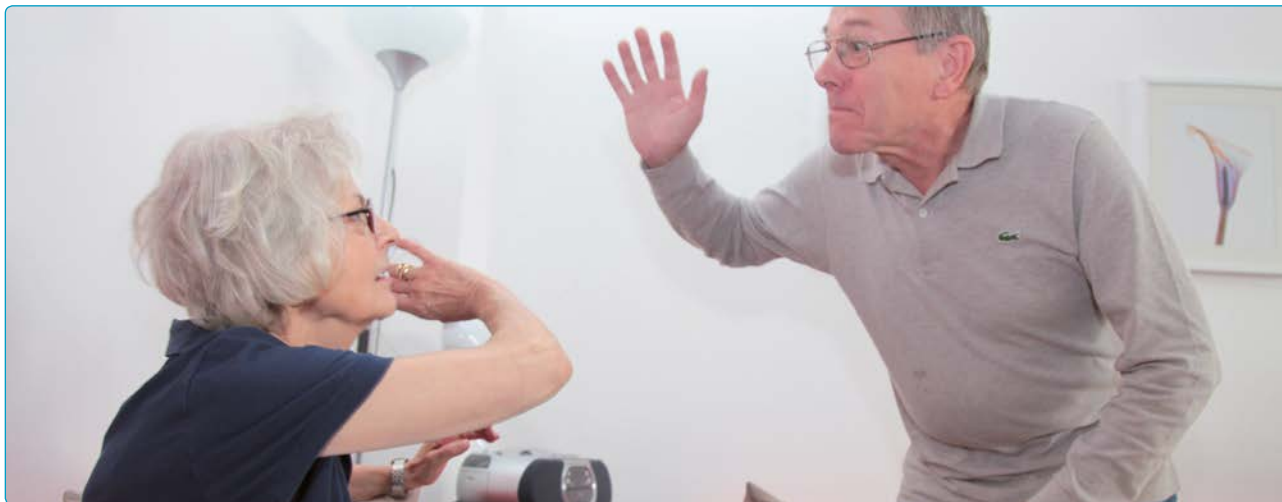


## Familiäre Pflege kann belasten – mit Frust und Aggressionen umgehen



**Ob lebhaftes Geplauder oder bissiger Streit, ob körperlicher Kontakt oder Distanz das Geschehen prägen: Wo zwei oder mehr Menschen zusammenkommen, passiert etwas zwischen den Beteiligten – auch in der Familie und auch in der Pflege.**

Kommunikation, das In-Beziehung-Treten mit anderen Menschen, tut gut und ist sogar lebensnotwendig. Wenn Sie sich um jemanden kümmern, ist das eine wunderbare Sache – allein schon durch Ihre Gegenwart und Zuwendung. Kommunikation kann aber auch schwierig sein und sie kann verletzen – und zwar in jeder Form: verbal oder körpersprachlich, absichtlich oder unabsichtlich, direkt beleidigend oder indirekt kränkend – einschließlich und insbesondere Kommunikationsverweigerung (Nichtbeachten, Isolation).

### Man kann nicht immer guter Stimmung sein

Dass man einmal gereizt ist (z. B. aufgrund von Überforderung, Frustration, ... gleich welchen Ursprungs, aber bei belastender Pflege häufig gegeben), gehört zum normalen Leben, kann jedoch entgleiten. Ursprünglich „harmlose“ Konflikte können eskalieren.

Die ungewollte oder „nur ein bisschen gewollte“ Kränkung oder Schikane eines anderen Menschen kommt (auch) in Pflegesituationen durchaus vor. Eine unangemessene Gegenreaktion (vielleicht weil der/die andere sich nicht angemessen zur Wehr setzen kann – das gilt

im Übrigen für beide Seiten!), kann dann relativ rasch eine Eskalation/Spirale der Gewalt in Gang setzen („Gewalt“ umfasst verbale Übergriffe wie z. B. Drohungen ebenso wie körperliche Übergriffe, Vernachlässigung oder Freiheitsentzug).

Zeitnot, Übermüdung, eventuelle körperliche Schmerzen, Vorwürfe oder Übergriffe seitens des/der Pflegebedürftigen, aber auch das selbst produzierte „schlechte Gewissen“ und ein Gefühl der Ausweglosigkeit verstärken den Druck und können die Dynamik beschleunigen.

#### Nur am Rande:

Wir sprechen hier nicht von absichtlichen Misshandlungen älterer Menschen – obwohl auch dies durchaus vorkommt. Wir bitten Sie jedoch, wenn Sie den Verdacht haben, dass ein älterer, hilfebedürftiger Mensch in Ihrer Umgebung misshandelt oder vernachlässigt wird, nicht wegzuschauen.

Es gibt Stellen, an die Sie sich vertraulich wenden können (z. B. Gewaltschutzzentrum Steiermark, Tel.: 0316 177 41 99, [www.gewaltschutzzentrum-steiermark.at](http://www.gewaltschutzzentrum-steiermark.at)). Im Falle akuter Gefahr wählen Sie den Notruf der Polizei (133).

## Wie passiert es, dass Situationen eskalieren?



### Vorgeschichte und Rahmen:

Bei jeder Begegnung gibt es eine (individuelle und meist auch gemeinsame) Vorgeschichte, aktuelle Ausgangsstimmungen sowie Rahmenbedingungen, in denen die Kommunikation stattfindet.

### Wahrnehmung:

Es werden z. B. verbale Äußerungen oder das Verhalten des zu Pflegenden von Ihnen als den (Pflege-)Ablauf oder die Stimmung störend wahrgenommen. Ebenso kann aber auch die Betreuung vom Hilfebedürftigen als unfreundlich oder unangemessen empfunden werden. Zusätzlich prägen andere, oft ganz diffuse Wahrnehmungen wie z. B. Lärm von draußen, Erinnerung an ein Ärgernis von gestern, Unwohlsein usw. das aktuelle Geschehen mit.

### Interpretation:

Äußerungen oder Verhaltensweisen des/der anderen werden als Nötigung, Kritik, Boykott, Kränkung oder Ähnliches negativ und auf einen selbst bezogen interpretiert.

### Reaktion:

Man fühlt sich angegriffen. Damit stehen dann im Prinzip drei Reaktionsvarianten zur Verfügung: Totstellen (ignorieren), Flucht (den Raum verlassen) oder Gegenangriff. Oft wird es eine Mischung sein, aus der wir unsere „Antwort“ zusammenstellen.

### Gegenreaktion:

Das Gegenüber nimmt unsere „Antwort“ wahr, interpretiert sie (z. B. als Missachtung oder als Brutalität) und diese Interpretation formt wiederum die weiteren Handlungen.

### Eskalation:

Reaktion und Gegenreaktion schaukeln sich auf. Die Stimme wird lauter und/oder kälter, die Worte schärfer. Eventuell kommen körperliche „Angriffe“ hinzu (Festhalten, Schütteln, ...), was wiederum eine noch stärkere Reaktion hervorruft.

## Wie können Sie eine Eskalation vermeiden?

Es gibt ein paar klassische Fallen, die es zu meiden gilt:

- Indirekte Kommunikation wie seufzen und „keppeln“
- Schreien oder besonders leise sprechen
- Schuldzuweisungen („Nie tust du ...“)
- Selbstvorwürfe („Ich mach immer alles falsch ...“)
- Sarkastische und zynische Bemerkungen („Du denkst wohl, ich mach das hier zum Spaß?“)
- Ignorieren
- Von oben herab schauen
- Festhalten und einzwängen

## Hilfreich für eine „Entspannung“ der Situation (De-Eskalation):

### In der akuten Situation:

- Emotionalen, auch räumlichen Abstand herstellen
- Ruhig bleiben (langsam und tief atmen, Entspannungstechniken einsetzen)
- Die „objektive“ Situation und Ihr eigenes Ziel im Blick behalten

### Wenn Sie sich wieder einigermaßen „gefangen“ haben:

- Zeit für ein Gespräch einräumen – spontan oder verabreden
- Überlegen, was Ihnen selbst an der Beziehung wichtig und wertvoll ist
- Sagen, was Sie empfinden – klar und ganz persönlich
- Fragen, wie er/sie die Beziehung/die Stimmung empfindet
- Versuchen, sich in den/die andere/n hineinzusetzen (und nachfragen)
- Fragen, was ihm/ihr vielleicht fehlt, was vielleicht zu kurz kommt (und dies ernst nehmen)
- Auf Ihre eigenen Bedürfnisse achten und diese auch formulieren
- Offen für neue Ideen sein



## Demenz und Gewalt

Menschen, die an Demenz erkrankt sind, stellen ihre Angehörigen vor besonders große Herausforderungen. Auch dadurch, dass sie in für sie unverständlichen Situationen häufig mit Gewaltausbrüchen reagieren. Diese Reaktionen sind wiederum für die Angehörigen oft überraschend und unerklärlich.

### Besonders schwer auszuhalten sind:

- ungerechtfertigte Vorwürfe und Beschuldigungen
- ständiges Verfolgen und Anklammern
- vehemente Abwehr von Unterstützungshandlungen z. B. beim Ankleiden
- heftige (aggressive) Reaktion auf bestimmte Düfte, Gesten oder Gegenstände, die Erinnerungen auslösen
- Wegfall üblicher Hemmschwellen, fehlende Affektkontrolle

Da an Demenz erkrankte Menschen sich nicht mehr ihrer Umgebung anpassen können, muss diese auf deren Bedürfnisse abgestimmt werden. Dies zu schaffen, ohne dabei selbst auf der Strecke zu bleiben, ist für Angehörige extrem schwierig.

Im Umgang mit an Demenz erkrankten Personen gelten besondere Regeln. Hier muss noch viel mehr auf Tonfall, Körpersprache und Berührungen geachtet werden als sonst. Als Grundsatz gilt: Situationen, die Aggressivität auslösen, abbrechen.

### Was Ihnen helfen kann:

- Lassen Sie möglichst frühzeitig eine Diagnose erstellen und informieren Sie sich ausführlich über das Krankheitsbild.
- Sprechen Sie mit dem Hausarzt, mit Freunden und Verwandten über die Erkrankung und zu erwartende Symptome.
- Wenn Verhaltensauffälligkeiten auftreten: Informieren Sie Nachbarn und das sonstige Umfeld – Sie erleichtern damit allen Beteiligten den Umgang mit ungewöhnlichen Situationen.
- Nehmen Sie externe Beratung und Unterstützung in Anspruch (z. B. Psychosoziales Beratungszentrum Graz West, Tel.: 0316/71 10 04).
- Hilfreich ist auch die Broschüre des BMASK, „Gewalt erkennen. Fragen und Antworten zu Demenz und Gewalt“, 2010 (Bestellung unter 0800/20 02 74).

## Was kann Ihnen dabei helfen, Ausgleich und Stärkung zu erfahren?

Alles, was Ihnen Entspannung und ein angenehmes Gefühl verschafft, kann als Ausgleichs-„Therapie“ gelten. Jeder Mensch hat da verschiedene Vorlieben und bewährte „Rezepte“. Allerdings sind manche „Therapien“ ein wenig tückisch, weil sie auf Dauer nicht wirklich gut tun. Beispiele: nur Fernsehen oder Essen als Entspannungsstrategie, übermäßiger Alkoholkonsum, Medikamente.

Zu empfehlen sind Aktivitäten, bei denen Sie körperlich und/oder seelisch ein Gefühl der Erweiterung, des Wachstums, der Stärkung, aber auch Sensibilisierung erleben. Beispiele hierfür: Spaziergänge, Radfahren, Sport/Fitnessstraining, Massagen, Bücher, Theaterbesuche, ...

Gut ist auch der (regelmäßige) Kontakt mit Menschen, die Sie mögen und mit denen Sie auch ganz anderes als die Familie oder die Pflege verbindet. Das bringt Sie auf andere Themen, stärkt Ihre Selbstwahrnehmung in anderen Rollen und damit Ihr Selbstwertgefühl.

### Konkrete Tipps:

- (Mindestens) einmal am Tag in Ruhe einen Kaffee oder Tee trinken – und: ausgiebig und gesund frühstücken
- Sich mit sich selbst verabreden – und den Termin einhalten
- Freundschaften pflegen
- Bewegung, z. B. Walken, Schwimmen, Gymnastik, ...
- Sich Zeit für die eigene Körperpflege nehmen

## Wer kann Rückhalt und Unterstützung geben?

- Ausgewählte Personen aus dem Familien- und Freundeskreis
- Personen Ihres Vertrauens, z. B. der Hausarzt/die Hausärztin
- Selbsthilfekontaktstelle und Selbsthilfeplattform Steiermark: [www.selbsthilfesteiermark.at](http://www.selbsthilfesteiermark.at) oder Tel.: 0316/68 13 25

- Weitere Kontaktstellen findet man über das Land Steiermark, Referat Familie, unter [www.verwaltung.steiermark.at/cms/ziel/50684475/DE/](http://www.verwaltung.steiermark.at/cms/ziel/50684475/DE/)

## Wo kann ich mich zu Fragen rund um die Pflege informieren?

### Information zur Pflege und Betreuung in der Steiermark:

- Amt der Steiermärkischen Landesregierung, Abteilung Gesundheit und Pflegemanagement, Friedrichgasse 9, 8010 Graz; [www.gesundheit.steiermark.at](http://www.gesundheit.steiermark.at)
- Sozialservicestelle des Landes Steiermark, Informations- und Beratungsstelle, Hofgasse 12, 8010 Graz, Tel.: 0316/877-3199, Mo-Do 7.30-15.00 Uhr, Fr 7.30-14.00 Uhr, Sozial-Telefon zum Nulltarif 0800/20 10 10, [www.soziales.steiermark.at](http://www.soziales.steiermark.at)

### Information zu bundesweit gültigen, insbesondere rechtlichen Angelegenheiten:

- Pflegetelefon des BMASK, Tel.: 0800/20 16 22 (gebührenfrei), oder Plattform für pflegende Angehörige des BMASK, [www.pflegedaheim.at](http://www.pflegedaheim.at)
- Amtshelfer mit allen Formularen, herausgegeben vom Bundeskanzleramt: [www.help.gv.at](http://www.help.gv.at)
- Bundessozialamt – Auskünfte zum Bundespflegegeld: österreichweit zum Ortstarif, Tel.: 05 99 88

### Wo finde ich weitere Informationen und kann mich für die Anliegen pflegender Angehöriger engagieren?

Interessengemeinschaft pflegender Angehöriger, Wiedner Hauptstraße 32, 1040 Wien, Tel.: 01/589 00-328, E-Mail: [office@ig-pflege.at](mailto:office@ig-pflege.at), Website:

[www.ig-pflege.at](http://www.ig-pflege.at)



IMPRESSUM: Herausgeber: Bundesministerium für Wirtschaft, Familie und Jugend, Franz-Josefs-Kai 51, 1010 Wien, [www.gewaltinfo.at](http://www.gewaltinfo.at). Redaktion: Mag. Claudia Gröschel-Gregoritsch, MPH/Österreichisches Rotes Kreuz, Wiedner Hauptstraße 32, 1040 Wien, Telefon 01/589 00 123. Produktion: Info-Media, 1010 Wien, Fotos: ÖRK/ Markus Hechenberger, Anna Stöcher | 2012